تكنولوجيا

هل تتعقبك أدوات «مراقبة الموظفين» بالذكاء الاصطناعي؟

نظم رصد متطورة أدق تنبؤاً

نيويورك: «الشرق الأوسط»

نُشر: 18:07-5 مارس 2026 م . 16 رَمضان 1447 هـ

بينما يخشى العديد من الموظفين أن يحل الذكاء الاصطناعي محل وظائفهم يوماً ما، فإن هناك استخداماً آخر للذكاء الاصطناعي قد يُعيد تشكيل ظروف العمل ويُؤدي إلى تدهورها بهدوء: إنه أداة «مراقبة الموظفين (bossware)» (أو مراقبة المديرين).

أدوات «مراقبة الموظفين»

تشير «مراقبة الموظفين» إلى التكنولوجيا التي يستخدمها بعض المديرين للإشراف على الموظفين ومراقبتهم في مكان العمل. وقد شاع استخدام هذا المصطلح بفضل تقرير صدر عام 2020 عن مؤسسة «إلكترونيك فرونتير»، وهي منظمة غير ربحية تُعنى بالخصوصية الرقمية. ومنذ ذلك الحين ظهر أيضاً في تقارير المنظمات غير الربحية والتغطيات الإخبارية، كما كتبت لورا كيلي (*).

تقول كارين ليفي، الأستاذة بجامعة كورنيل مؤلفة كتاب «البيانات هي المحرك الأساسي: سائقو الشاحنات، والتكنولوجيا، والمراقبة الجديدة في مكان العمل» إن «مراقبة أمكنة العمل كانت موجودة منذ أن بدأنا العمل... لطالما سعى المديرون إلى مراقبة الموظفين». لكن صعود الذكاء الاصطناعي، كما تقول، مكّن أصحاب العمل من مراقبة الموظفين «بطرق أكثر دقة وتنبؤاً».

تتبّع الموظفين ورصد عملهم

في عالم النقل بالشاحنات، على سبيل المثال، يمكن لأدوات الفيديو المعززة بالذكاء الاصطناعي إطلاق تنبيهات فورية إذا بدا على السائق التعب أو انصرف نظره عن الطريق. وفي مجالات أخرى، بما في ذلك بعض الوظائف المكتبية، يستخدم أصحاب العمل أدوات خوارزمية وبيومترية (القياسات البيولوجية) لتتبّع عادات الموظفين وإنتاجيتهم. وبعض هذه الأدوات، بما فيها تلك المدعومة بالذكاء الاصطناعي، مُدمجة في حزم برامج المؤسسات.

80 في المائة من أرباب العمل يستخدمونها

وقد شهد استخدام تقنيات مراقبة العمل رواجاً كبيراً خلال فترة الجائحة. ومع بدء العديد من الأشخاص العمل عن بُعد، لجأ المزيد من أصحاب العمل إلى مراقبة فرقهم بطرق جديدة: تتبع ضغطات لوحة المفاتيح، والتقاط لقطات الشاشة، ومراقبة فترات التوقف. وبحلول عام 2022، كان 8 من أكبر 10 أرباب عمل في القطاع الخاص في الولايات المتحدة يتتبعون مؤشرات إنتاجية الموظفين، وفقاً لتقرير صحيفة «نيويورك تايمز».

دخول الذكاء الاصطناعي

خلال السنوات القليلة الماضية، «أسهم الذكاء الاصطناعي في خلق فرص أكبر للمراقبة الشاملة للعمال»، كما يقول روب رايش، أستاذ العلوم السياسية في جامعة ستانفورد والمؤلف المشارك لكتاب «خطأ النظام: أين أخطأت شركات التكنولوجيا الكبرى وكيف يمكننا إصلاح الوضع». وأضاف أن أدوات

الذكاء الاصطناعي المتطورة أصبحت متاحة الآن بتكلفة أقل، ما يعني إمكانية تطبيقها على نطاق أوسع.

مراقبة... حتى على رجال الدين

وتُستخدم أدوات المراقبة حالياً في المصانع والمكاتب؛ فهي تراقب موظفي خدمة العملاء والمعالجين النفسيين وحتى رجال الدين.

يهدف استخدام هذه الأدوات إلى زيادة إنتاجية العمال. لكن بعض المقاييس - مثل كمية الكتابة التي يقوم بها الموظف - قد لا تعكس بدقة حجم العمل المنجز فعلياً. ويؤكد رايش أن العمال يستحقون فترات راحة و«لحظات استراحة بعيداً عن أنظار أدوات المراقبة المصممة لزيادة الإنتاجية». ويضيف أن هذه الاستراحات مفيدة لثقافة مكان العمل، وتُسهم في بناء علاقات أفضل بين الموظفين.

المراقبة تحدّ من الإبداع

وقالت ليفي إن «منح الموظفين مزيداً من الاستقلالية في مكان العمل يُسهم في استبقائهم وتعزيز قدرتهم على القيام بأعمال أكثر إبداعاً»، مضيفة أن الحصول على موافقة الموظفين على التقنيات سيكون مفيداً.

مع ذلك، يرى رايش أنه حتى أدوات المراقبة حسنة النية يجب التعامل معها بحذر لأنها قد تُسهم في ترسيخ ثقافة المراقبة. وأضاف: «من الواضح أن إدخال برامج إدارة الموظفين يُفاقم اختلال موازين القوى بين المشرفين والموظفين لصالح مَن يملكون بالفعل سلطة أكبر بكثير».

* خدمة «نيويورك تايمز».

مواضيع تقنيات جديدة | الذكاء الاصطناعي | أميركا